

## THE EFFECT OF QUALITY OF WORK LIFE ON WORK PERFORMANCE OF PERSONNEL: A CASE STUDY OF THE PASSENGER TRANSPORT BUREAU, DEPARTMENT OF LAND TRANSPORT

Tutthep PHUANKRATHOK<sup>1</sup> and Praphan CHAIKIDURAJAI<sup>1</sup>

1 Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand

### ABSTRACT

This research, entitled Quality of Work Life Affecting Work Performance of Personnel: A Case Study of the Passenger Transport Bureau, Department of Land Transport, aimed to 1) examine the level of quality of work life of personnel at the Passenger Transport Bureau, 2) examine the level of work performance of personnel at the Passenger Transport Bureau, 3) compare work performance classified by personal factors, and 4) investigate the quality of work life affecting work performance of personnel at the Passenger Transport Bureau. This study employed a quantitative research design. The sample consisted of 96 personnel of the Passenger Transport Bureau, Department of Land Transport. Data were collected using a questionnaire. The statistical methods used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and multiple regression analysis. The research findings revealed that 1) the overall quality of work life of personnel at the Passenger Transport Bureau was at the highest level; 2) the overall work performance of personnel was also at the highest level; 3) personnel with different position levels, position types, family responsibilities or dependents, and experience in public service had significantly different work performance at the .05 level, whereas personnel with different gender, age, marital status, educational level, length of government service, and income level did not have significantly different work performance at the .05 level; and 4) among the dimensions of quality of work life, the work environment was the only variable that positively affected work performance at the .05 level. Meanwhile, appropriate compensation and benefits, career security and advancement, relationships with supervisors and colleagues, work-life balance, and job satisfaction did not significantly affect work performance when considered together in the multiple regression model. The findings of this study highlight the importance of improving the quality of work life, particularly the work environment. A safe, appropriate, and supportive work environment, including adequate tools, equipment, work systems, and a positive workplace atmosphere, is directly associated with enhancing personnel work performance. The results can be used as guidelines for improving human resource management, allocating work-related resources, developing work support systems, and enhancing the quality of public service delivery at the Passenger Transport Bureau, Department of Land Transport.

**Keywords:** Quality of Work Life, Work Performance, Public Personnel

**CITATION INFORMATION:** Phuankrathok, T., & Chaikidurajai, P. (2026). The Effect of Quality of Work Life on Work Performance of Personnel: A Case Study of the Passenger Transport Bureau, Department of Land Transport. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 4(8), 32.

# คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษา สำนักการขนส่งผู้โดยสาร กรมการขนส่งทางบก

ทัตเทพ เผื่อนกระโทก<sup>1</sup> และ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ<sup>1</sup>

<sup>1</sup> วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษาสำนักการขนส่งผู้โดยสาร กรมการขนส่งทางบก มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักการขนส่งผู้โดยสาร 2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักการขนส่งผู้โดยสาร 3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักการขนส่งผู้โดยสาร 4) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักการขนส่งผู้โดยสาร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสำนักการขนส่งผู้โดยสาร กรมการขนส่งทางบก จำนวน 96 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบ t-test, F-test (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักการขนส่งผู้โดยสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักการขนส่งผู้โดยสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) บุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง ประเภทตำแหน่ง ภาระครอบครัวยังอยู่ในอุปการะ และประสบการณ์ในการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน ยกเว้นเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุราชการ และระดับรายได้ไม่แตกต่างกัน 4) คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวแปรเดียวที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ส่วนค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

การศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยเฉพาะการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงการสนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบงาน ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อยกระดับระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักการขนส่งผู้โดยสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ:** คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพการทำงาน, บุคลากรภาครัฐ

**ข้อมูลการอ้างอิง:** ทัตเทพ เผื่อนกระโทก และ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2569). คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษา สำนักการขนส่งผู้โดยสาร กรมการขนส่งทางบก. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 4(8), 32.

## บทนำ

องค์กรภาครัฐในปัจจุบันต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเทคโนโลยี ความคาดหวังของประชาชน ข้อจำกัดด้านทรัพยากร และแรงกดดันด้านประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ หน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความพร้อมทั้งด้านความรู้ ทักษะ ทศนคติ แรงจูงใจ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพราะบุคลากรเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของรัฐให้เกิดผลสำเร็จ

กรมการขนส่งทางบกเป็นหน่วยงานภายใต้กระทรวงคมนาคม มีภารกิจสำคัญในการกำกับ ดูแล ตรวจสอบ และส่งเสริมระบบการขนส่งทางบกให้มีความปลอดภัย สะดวก ทัวถึง และมีมาตรฐาน ส่วนสำนักงานการขนส่งผู้โดยสารเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดระบบและกำกับดูแลการขนส่งผู้โดยสาร การกำหนดหลักเกณฑ์ การประสานงานกับผู้ประกอบการ และการให้บริการประชาชน ลักษณะภารกิจดังกล่าวต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความรับผิดชอบ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความสามารถในการให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถเฉพาะบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่ยังเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน เช่น ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงและความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1973) และ Cascio (2020) ชี้ให้เห็นว่า การทำงานที่มีคุณภาพควรเอื้อต่อความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรและสนับสนุนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงศึกษาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษา สำนักงานการขนส่งผู้โดยสาร กรมการขนส่งทางบก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับใช้ประกอบการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานหรือ Quality of Work Life: QWL เป็นแนวคิดที่มุ่งอธิบายสภาพการทำงานและประสบการณ์ของบุคลากรที่ส่งผลต่อความสุข ความพึงพอใจ ความมั่นคง และความสามารถในการปฏิบัติงาน Walton (1973) เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 8 ด้าน เช่น ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย โอกาสในการพัฒนา ความมั่นคงและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร สิทธิและความเป็นธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และความเกี่ยวข้องของงานต่อสังคม ขณะที่ Cascio (2020) ให้ความสำคัญกับการออกแบบระบบงานและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เอื้อต่อแรงจูงใจ ความผูกพัน และผลิตภาพของบุคลากร

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับบริบทของสำนักงานการขนส่งผู้โดยสาร โดยกำหนดเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม 2) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ 3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 5) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และ 6) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ด้านประสิทธิภาพการทำงาน แนวคิดของ Borman และ Motowidlo (1997) อธิบายว่า ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรประกอบด้วยผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่หลัก และพฤติกรรมเชิงบริบทที่สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ส่วน Koopmans (2015) เห็นว่าการวัดผลการปฏิบัติงานรายบุคคลควรครอบคลุมพฤติกรรมการทำงานหลายมิติ ไม่ใช่พิจารณาเพียงปริมาณงานเท่านั้น งานวิจัยนี้จึงกำหนดประสิทธิภาพการทำงานเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ปริมาณงาน คุณภาพงาน ความรวดเร็วและทันเวลา ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และการให้บริการประชาชน

สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล งานวิจัยของ Hendrawijaya (2019) และ Maake (2025) สนับสนุนว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ประสบการณ์ทำงาน และภาระครอบครัวสามารถนำมาอธิบายความแตกต่างของประสบการณ์ทำงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ในบริบทของสำนักการขนส่งผู้โดยสาร ปัจจัยส่วนบุคคลจึงเป็นข้อมูลสำคัญในการวิเคราะห์ว่าบุคลากรกลุ่มต่างๆ มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันหรือไม่

### สมมติฐานการวิจัย

- 1) ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักการขนส่งผู้โดยสาร กรมการขนส่งทางบก แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 2) คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักการขนส่งผู้โดยสาร กรมการขนส่งทางบก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### กรอบแนวคิดการวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ

##### ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1) เพศ6) ประเภทตำแหน่ง
- 2) อายุ7) อายุราชการ
- 3) สถานภาพสมรส8) ระดับรายได้
- 4) ระดับการศึกษา9) ภาระครอบครัวหรือผู้อยู่ในอุปการะ
- 5) ระดับตำแหน่ง10) ประสบการณ์ในการให้บริการประชาชน

##### คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน

- 1) ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม
- 2) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ
- 3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- 5) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว
- 6) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

#### ตัวแปรตาม

##### ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

- 1) ด้านปริมาณงาน
- 2) ด้านคุณภาพงาน
- 3) ด้านความรวดเร็วและทันเวลา
- 4) ด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่
- 5) ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
- 6) ด้านการให้บริการประชาชน

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การสำรวจ (Survey) ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักการขนส่งผู้โดยสาร กรมการขนส่งทางบก จำนวน 96 คน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยอย่างแท้จริง โดยผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ประกอบด้วยข้าราชการประเภททั่วไป ข้าราชการประเภทวิชาการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับน้อยที่สุดถึงระดับมากที่สุด ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และการทดสอบความเชื่อมั่นค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ค่าที่ยอมรับได้อยู่ที่ 0.70 ซึ่งได้ค่าความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) เท่ากับ 0.955 ซึ่งอยู่ในระดับสูง จึงถือได้ว่าแบบสอบถามของงานวิจัยนี้มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive

Statistics) ใช้แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแบบอิสระ (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) แยกเป็นรายด้าน

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL)                      | Cronbach's Alpha | การแปลผล     |
|--------------------------------------------------|------------------|--------------|
| 1) ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม               | .943             | ดีมาก        |
| 2) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ              | .793             | ยอมรับได้/ดี |
| 3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน                         | .523             | ต่ำ          |
| 4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน | .793             | ยอมรับได้/ดี |
| 5) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว  | .771             | ยอมรับได้/ดี |
| 6) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน                    | .826             | ดี           |
| <b>คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานโดยรวม</b>          | <b>.922</b>      | <b>ดีมาก</b> |
| ประสิทธิภาพการทำงาน (Performance)                | Cronbach's Alpha | การแปลผล     |
| 1) ด้านปริมาณงาน                                 | .574             | ค่อนข้างต่ำ  |
| 2) ด้านคุณภาพงาน                                 | .921             | ดีมาก        |
| 3) ด้านความรวดเร็วและทันเวลา                     | .793             | ยอมรับได้/ดี |
| 4) ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่                   | .898             | ดี           |
| 5) ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า                | .610             | ค่อนข้างต่ำ  |
| 6) ด้านการให้บริการประชาชน                       | .921             | ดีมาก        |
| <b>ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม</b>                 | <b>.943</b>      | <b>ดีมาก</b> |

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 55 คน (ร้อยละ 57.3) มีอายุอยู่ระหว่าง 29-45 ปี จำนวน 50 คน (ร้อยละ 52.1) มีสถานภาพโสด มีจำนวน 66 คน (ร้อยละ 68.8) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 52 คน (ร้อยละ 54.2) มีระดับตำแหน่งปฏิบัติการ มีจำนวน 28 คน (ร้อยละ 29.2) มีประเภทตำแหน่งวิชาการ มีจำนวน 46 คน (ร้อยละ 47.9) มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 56 คน (ร้อยละ 58.3) มีระดับรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท มีจำนวน 53 คน (ร้อยละ 55.2) มีภาระครอบครัวหรือผู้อยู่ในอุปการะ มีจำนวน 52 คน (ร้อยละ 54.2) และมีประสบการณ์ในการให้บริการประชาชน มีจำนวน 93 คน (ร้อยละ 96.9) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษา สำนักการขนส่งผู้โดยสาร กรมการขนส่งทางบก พบว่า (1) คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ สภาพแวดล้อมในการทำงานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.88$ ,  $SD = 0.295$ ) รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.83$ ,  $SD = 0.375$ ) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ( $\bar{X} = 4.83$ ,  $SD = 0.378$ ) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.74$ ,  $SD = 0.520$ ) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ( $\bar{X} = 4.61$ ,  $SD = 0.754$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม

( $\bar{X} = 4.45$ ,  $SD = 0.871$ ) ตามลำดับ (2) ประสิทธิภาพการทำงาน ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.94$ ,  $SD = 0.216$ ) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการประชาชน ( $\bar{X} = 4.92$ ,  $SD = 0.268$ ) ด้านปริมาณงาน ( $\bar{X} = 4.88$ ,  $SD = 0.339$ ) ด้านคุณภาพงาน ( $\bar{X} = 4.87$ ,  $SD = 0.329$ ) ด้านความรวดเร็วและทันเวลา ( $\bar{X} = 4.86$ ,  $SD = 0.361$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ( $\bar{X} = 4.81$ ,  $SD = 0.401$ ) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับตำแหน่ง ประเภทตำแหน่ง ภาระครอบครัวหรือผู้อยู่ในอุปการะ และประสบการณ์ในการให้บริการประชาชน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุราชการ และระดับรายได้ ไม่ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $B = 0.234$ ,  $t = 2.294$ ,  $Sig. = .004$ ) ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 43.60 ( $Adjusted R^2 = .398$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล

| ปัจจัยส่วนบุคคล                  | สถิติที่ใช้ | ค่าสถิติ | Sig.    |
|----------------------------------|-------------|----------|---------|
| เพศ                              | t-test      | 1.403    | .164    |
| อายุ                             | F-test      | 0.981    | .405    |
| สถานภาพสมรส                      | F-test      | 0.277    | .842    |
| ระดับการศึกษา                    | F-test      | 1.990    | .143    |
| ระดับตำแหน่ง                     | F-test      | 3.160    | .007*   |
| ประเภทตำแหน่ง                    | F-test      | 5.230    | .002*   |
| อายุราชการ                       | F-test      | 1.590    | .197    |
| ระดับรายได้                      | F-test      | 1.270    | .289    |
| ภาระครอบครัวหรือผู้อยู่ในอุปการะ | t-test      | 2.08     | .040*   |
| ประสบการณ์ในการให้บริการประชาชน  | t-test      | 3.14     | < .001* |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมผู้โดยสาร กรมการขนส่งทางบก

| ตัวแปร                                        | B     | Std. Error | Beta  | t     | Sig.  | Tolerance | VIF  |
|-----------------------------------------------|-------|------------|-------|-------|-------|-----------|------|
| ค่าคงที่ (Constant)                           | 3.135 | .509       | -     | 6.160 | <.001 | -         | -    |
| ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม               | .008  | .049       | .026  | .166  | .868  | 0.259     | 3.87 |
| ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ              | .014  | .097       | .019  | .149  | .882  | 0.360     | 2.78 |
| สภาพแวดล้อมในการทำงาน                         | .243  | .083       | .457  | 2.924 | .004* | 0.260     | 3.85 |
| ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน | -.100 | .111       | -.135 | -.895 | .373  | 0.276     | 3.62 |
| ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว  | .080  | .053       | .219  | 1.500 | .137  | 0.297     | 3.37 |

| ตัวแปร                                                                                                     | B    | Std. Error | Beta | t    | Sig. | Tolerance | VIF  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------|------|------|------|-----------|------|
| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน                                                                                 | .121 | .133       | .129 | .911 | .365 | 0.312     | 3.20 |
| R = 0.660, R <sup>2</sup> = 0.436, Adjusted R <sup>2</sup> = 0.398, F = 11.500, RMSE = 0.207, Sig. = <.001 |      |            |      |      |      |           |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการขนส่งผู้โดยสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการที่มีความมั่นคง มีโครงสร้างตำแหน่งและเส้นทางการทำงานที่ชัดเจน ทำให้บุคลากรมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ซึ่งสะท้อนว่าหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการดูแลสวัสดิการของบุคลากร

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่และด้านการให้บริการประชาชน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานราชการ มีความตั้งใจในการทำงาน และตระหนักถึงบทบาทในการให้บริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจของสำนักงานการขนส่งผู้โดยสารที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลผู้ประกอบการขนส่งและการบริการประชาชนโดยตรง

แม้ผลการวิจัยจะพบว่า ค่าเฉลี่ยที่สูงมากในทุกมิตินั้น อาจสะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กรหรือความเกรงใจในการให้ข้อมูล ซึ่งส่งผลต่อความแปรปรวน (Variance) ของข้อมูลที่ลดน้อยลง

ผลการเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ระดับตำแหน่ง ประเภทตำแหน่ง ภาระครอบครัวหรือผู้อยู่ในอุปการะ และประสบการณ์ในการให้บริการประชาชน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ผลดังกล่าวสะท้อนว่า ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และประสบการณ์ตรงในการให้บริการประชาชน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมากกว่าปัจจัยทั่วไป เช่น เพศ อายุ หรือรายได้ โดยเฉพาะประสบการณ์ในการให้บริการประชาชน ซึ่งเกี่ยวข้องกับทักษะการสื่อสาร การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวแปรเดียวของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานการขนส่งผู้โดยสาร กรมการขนส่งทางบก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งบริบทของสำนักงานการขนส่งผู้โดยสารมีภารกิจด้านการกำกับดูแลผู้ประกอบการขนส่ง การบังคับกฎหมาย และการให้บริการประชาชนโดยตรง ลักษณะงานดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ทั้งด้านสถานที่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องมือและอุปกรณ์ รวมถึงบรรยากาศการทำงานที่สนับสนุนการสื่อสารและการประสานงาน เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อความรวดเร็ว ความถูกต้อง และคุณภาพของการให้บริการประชาชน จึงอาจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าปัจจัยด้านอื่น ในขณะที่ตัวแปรด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่พบว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เมื่อวิเคราะห์ร่วมกันในแบบจำลองการถดถอยพหุคูณ ผลดังกล่าวสามารถอธิบายได้ด้วย ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1968) ซึ่งเสนอว่า ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน และสวัสดิการเป็น ปัจจัยต่ำ (Hygiene Factors) ที่มีหน้าที่ป้องกันความไม่พึงพอใจมากกว่าการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้น ในบริบทราชการไทยที่มีระบบเงินเดือนและสวัสดิการตายตัว ปัจจัยเหล่านี้ถูกมองว่าเป็น "พื้นฐานที่ต้องมีอยู่แล้ว" จึงไม่ใช่ตัวกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นเหมือนกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton ที่ระบุว่าสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Cascio ที่มองว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความเชื่อมโยงกับผลิตภาพและผลลัพธ์ขององค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Easton และ Van

Laar ที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ทรัพยากร และความปลอดภัยในฐานะองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ความสัมพันธ์ การฝึกอบรม ค่าตอบแทน และความมั่นคงเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่และศักยภาพในการทำงานของบุคลากร ส่วนงานวิจัยที่สอดคล้องอย่างชัดเจนเป็นของ Leblebici (2012) โดยสรุปว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ทั้งในด้านการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสม ตลอดจนการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการสื่อสาร การทำงานร่วมกัน และการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งเป็นประเด็นที่สำนักการขนส่งผู้โดยสาร กรมการขนส่งทางบก ควรนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการประชาชนต่อไป

ผลการตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) โดยพิจารณาค่า Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF) พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรทุกตัวอยู่ระหว่าง 0.259-0.360 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ .20 และค่า VIF อยู่ระหว่าง 2.78-3.87 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ 5.00 แสดงให้เห็นว่าไม่พบปัญหา Multicollinearity ดังนั้น การที่ตัวแปรส่วนใหญ่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจึงไม่ได้เกิดจากความสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ แต่สะท้อนอิทธิพลที่แท้จริงของตัวแปรในแบบจำลอง

#### ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

- 1) ผู้บริหารสำนักการขนส่งผู้โดยสารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นลำดับแรก โดยเฉพาะการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี และระบบงานที่ช่วยลดขั้นตอนซ้ำซ้อน เพิ่มความรวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน
- 2) ผู้บริหารสำนักการขนส่งผู้โดยสารควรพัฒนาระบบสนับสนุนการทำงานด้านดิจิทัล เช่น ระบบฐานข้อมูล ระบบติดตามงาน ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และระบบบริการที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 3) ผู้บริหารสำนักการขนส่งผู้โดยสารควรออกแบบการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับระดับตำแหน่งและประเภทตำแหน่ง เพราะผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยดังกล่าวทำให้ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน เช่น หลักสูตรสำหรับสายวิชาการควรเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลและกฎหมาย ส่วนหลักสูตรสำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการควรเน้นการสื่อสาร การแก้ไขปัญหา และการให้บริการประชาชน
- 4) ผู้บริหารสำนักการขนส่งผู้โดยสารควรใช้บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการให้บริการประชาชนเป็นพี่เลี้ยงหรือผู้ถ่ายทอดความรู้แก่บุคลากรรุ่นใหม่ เพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการ การควบคุมอารมณ์ การอธิบายข้อมูล และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- 5) ผู้บริหารสำนักการขนส่งผู้โดยสารควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่มีภาระครอบครัวหรือผู้อยู่ในอุปการะ โดยอาจพิจารณามาตรการสนับสนุนด้านสวัสดิการ การให้คำปรึกษา การบริหารภาระงาน และกิจกรรมส่งเสริมสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรขยายการศึกษาไปยังหน่วยงานอื่นของกรมการขนส่งทางบก เช่น สำนักการขนส่งสินค้า สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ต่างๆ หรือสำนักงานขนส่งจังหวัด เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยในบริบทที่แตกต่างกัน
- 2) ควรใช้การวิจัยแบบผสมผสาน โดยเพิ่มการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหาร หัวหน้างาน และบุคลากร เพื่ออธิบายเหตุผลเชิงลึกว่าเหตุใดสภาพแวดล้อมในการทำงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
- 3) ควรใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากหลายแหล่งเช่น การประเมินจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือข้อมูลผลการปฏิบัติงานจริง เพื่อลดอคติจากการประเมินตนเอง

4) ควรพัฒนาแบบสอบถามให้มีมาตรวัดที่สามารถจำแนกความคิดเห็นได้ละเอียดขึ้น หรือใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) เพื่อช่วยลดผลกระทบของ Ceiling Effect และอธิบายผลการวิจัยเชิงลึกได้ดียิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก. (2566). รายงานประจำปี 2566 กรมการขนส่งทางบก.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10(2), 99-109.
- Cascio, W. F. (2020). *Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits* (12th ed.). McGraw-Hill Education.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334.
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson.
- Hendrawijaya, A. T. (2019). Demographic factors and employee performance: The mediating effect of employee empowerment. *Media Ekonomi dan Manajemen*, 34(2).
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46(1), 53-62.
- Koopmans, L. (2015). *Individual work performance questionnaire: Instruction manual*. TNO.
- Leblebici, D. (2012). Impact of workplace quality on employee's productivity: case study of a bank in Turkey. *Journal of Business Economics and Finance*, 1(1), 38-49.
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (12th ed.). McGraw-Hill.
- Maake, G. (2025). Relationship between demographic groupings, work engagement and performance management systems. *SA Journal of Human Resource Management*, 23, Article a2902.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it? *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.

**Data Availability Statement:** The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

**Conflicts of Interest:** The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

**Publisher's Note:** All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2026 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).